



Berater - Erfolgsblatt

Allgemeine Inputs damit dein Geschäft läuft

- ✓ Lerne deinen Kunden kennen, dh aufmerksam zuhören, er ist im Mittelpunkt. Nachfragen wie das Produkt war oder wie das Geschenk etc. angekommen ist. Fülle ein Kundenblatt aus.
- ✓ Dem Kunde nicht alles ins Detail erklären. Dann kauft er nicht mehr. Sagen, das ist eine gute Idee, ja da wird Hund etc. Freude haben etc. oder sonst sagen; Ich weiss es nicht, aber ich weiss dass es bei Kunde X funktioniert hat, dass die Haut wieder besser ist, dass keine Zecken etc.
- ✓ Zeige deinem Kunden Resultate, Geschichten etc.
- ✓ Investiere in dein Geschäft oder/und in deine Weiterbildung → laufend
- ✓ Es gibt nur ein Boss und das ist der Kunde. Er kann bei dir (uns) einkaufen oder irgendwo anders.
- ✓ Nicht jeder braucht dein Produkt/Dienstleistung. Suche/wähle deine Kunden gezielt aus. Das bringt Freude und Erfolg für beide Seiten.
- ✓ Sei kein Verkäufer sondern ein aufmerksamer Berater. Was interessiert den Kunden? Nicht erzählen was dich interessiert. Der Mensch erzählt gerne von sich selbst.
- ✓ Am Ende fragen, was magst du von dem was du gehört/ gesehen hast? Warum?
- ✓ Immer beim Kunde nachfragen wie zufrieden er ist, oder mit dem Produkt ist. Nicht warten bis der Kunde kommt. Keine Angst vor dem Nachfragen haben. Beschwerden vorher abfangen.
- ✓ Definiere deine Ziele schriftlich. Jahresziel Konkret aufschreiben:

_____ Umsatz _____ Kunden.

Einen Gratis Kurs über Ziele definieren findest du auf:
www.nadjahorlacher.ch

Notizen:

So lieben dich deine Kunden

1. Das Produkt sind Menschen (nimm die Person wahr, stille das Bedürfnis)
2. SMILE - Leute lieben lachende Menschen, strahlt Vertrauen aus.
3. Behandle jeden wie ein Freund.
4. Erwähne seinen Namen, so oft wie möglich. (du prägst ihn dir somit ein und Kunde liebt es seinen eigenen Namen zu hören)
5. Interessiere dich für den Kunden.
6. Halte die Unterhaltung unter Kontrolle, indem du Fragen stellst.
7. Mach, dass sich der Kunde speziell fühlt.
8. Lerne Menschenkenntnisse

Wir suchen Geschichten:

*Erfasse Erfolgsgeschichten von deinen Kunden oder mache Interviews mit ihnen im Zusammenhang mit Nardias.
Mail an: kundendienst@nardias.ch*

Wie bleibst du in Kontakt:

- Follow up oder nächsten Termin vereinbaren, Kundenbindung. Ihm etwas zustellen, etwas abklären für nächstes Mal. Nächstes Mal dieses oder jenes ausprobieren. Kontakt bleiben.
- Dem Kunde fragen, kennst du jemanden der daran Gefallen hätte? Nach Empfehlungen fragen.
- Akquiriere laufend neue Personen. Wie eine Profi-Sportmannschaft, rekrutiert laufend Nachwuchs sonst gibts bald keine Mannschaft mehr.